

富山大学人文学部令和7年度卒業論文

小売業における認知症サポーター制度を考える

富山大学人文学部人文学科  
社会文化コース社会学分野  
氏名 折戸 彩音

## 目次

第1章 問題関心.....	1
第2章 認知症サポーター制度の概要.....	2
第1節 認知症の定義と症状の構造.....	2
第2節 認知症サポーター制度.....	2
第3節 認知症サポーター養成講座.....	3
第4節 キャラバン・メイト.....	4
第3章 先行研究・事例.....	6
第1節 地域での認知症サポーター制度の活用.....	6
第2節 小売業等における認知症患者支援.....	7
第4章 調査.....	8
第1節 調査概要.....	8
第2節 調査対象.....	8
第3節 調査日時.....	8
第5章 講座実施主体へのインタビュー.....	10
第1節 高岡市役所へのインタビュー分析.....	10
第1項 講座の実施体制.....	10
第2項 講座の実施形態.....	10
第3項 講座の内容.....	10
第4項 講座修了後の評価とフォローアップ.....	11
第5項 現状の課題と小売業における認知症サポーターへの期待.....	11
第2節 高岡市内の地域包括支援センターへのインタビュー.....	13
第1項 講座の実施体制.....	13
第2項 講座の実施形態.....	13
第3項 講座の内容.....	13
第4項 認知症患者が起こし得るトラブルと対応方法.....	14
第5項 現状の課題と小売業における認知症サポーターへの期待.....	14
第6章 小売業へのインタビュー分析.....	16
第1節 ウエルシア高岡四屋店へのインタビュー.....	16
第1項 認知症サポーター制度導入の経緯と現状.....	16
第2項 認知症サポーターの活動実態.....	16
第3項 認知症サポーター養成講座について.....	16
第4項 認知症サポーターの活動における連携.....	17
第5項 認知症サポーターの活動実態に対する所感.....	17
第6項 課題.....	17
第2節 イオンモール高岡へのインタビュー.....	19

第1項	認知症サポーター制度導入の経緯と現状	19
第2項	認知症サポーターの活動実態	19
第3項	認知症サポーター養成講座について	20
第4項	認知症サポーターの活動における連携	20
第5項	認知症サポーターの活動実態に対する所感	20
第6項	課題	21
第3節	高岡市内のスーパーマーケットへのインタビュー	22
第1項	認知症サポーター制度導入の経緯と現状	22
第2項	認知症サポーターの活動実態	22
第3項	認知症サポーター養成講座について	23
第4項	認知症サポーターの活動における連携	23
第5項	認知症サポーターの活動実態に対する所感	23
第6項	課題	24
第7章	考察	25
第1節	「特別視しない」「自尊心を傷つけない」という対応	25
第2節	地域連携の必要性和支援の線引き	25
第3節	小売業における認知症対応の柔軟性と課題	26
第4節	先行研究の視点から見た小売業の認知症支援	27
第5節	認知症患者との関わり方	28
第6節	認知症サポーター制度の展望	28
注		30
参考文献・URL		31

## 第1章 問題関心

認知症は現代の高齢化社会にとってますます一般的な病気となり、今後も認知症患者の数は増加していくと推定されている。したがって、認知症は他人事ではなく誰にとっても身近な問題となり、認知症患者と接する機会は増えていくだろう。認知症について縁がない人も、認知症について正しい知識を持ち、適切に対応できるスキルを身に着けることが重要となってくる。

認知症サポーター制度は、認知症の基本的な理解を深め、日常生活や仕事の中で認知症患者やその家族を支援することが出来る制度である。特に小売業は、認知症患者が頻繁に利用する日常生活に密着したサービスであり、患者と従業員が接する機会が多い業界である。また、小売業の従業員にはアルバイトとして働く学生や認知症に縁がない人々も多く含まれており、認知症サポーター制度の導入が大きな効果をもたらす可能性があると考えられる。

本論文では、小売業における認知症サポーターの活動に着目し、その現状や課題について調査・分析を行う。また、小売業において認知症患者とどのように上手に付き合っていくことが出来るのか考察したい。

## 第2章 認知症サポーター制度の概要

### 第1節 認知症の定義と症状の構造

認知症とは、アルツハイマー病その他の神経変性疾患、脳血管疾患その他の疾患により日常生活に支障が生じる程度にまで認知機能が低下した状態のことを指す。(介護保険法第5条の2)高齢化の急速な進行に伴い、認知症患者数も増加傾向にあるため、認知症患者が住み慣れた地域で安心して暮らし続けることができるような環境の整備が社会的課題となっている。

認知症の症状は大きく分けて、中核症状とBPSD(Behavioral and Psychological Symptoms of Dementia、行動・心理症状)の2つに分類される。

中核症状とは、脳の細胞が減少したり損傷したりすることなどで直接起こる、認知機能の低下そのものを指す。主な症状には、記憶障害、見当識障害、理解・判断力の低下、実行機能障害などがある。

一方で、BPSDとは、中核症状を背景に、本人の性格や環境、人間関係、心理症状などの様々な要因が影響して現れる、精神状態や行動上の症状のことである。主な症状として、不安、抑うつ状態、幻覚、妄想、徘徊、興奮、暴力、睡眠障害、失禁などがある。中核症状そのものを治すことは困難であるが、BPSDは周囲の対応や患者を取り巻く環境が症状の改善に大きく影響する。

### 第2節 認知症サポーター制度

認知症サポーターとは、認知症に対する正しい知識と理解を持ち、認知症の人や家族を応援し、だれもが暮らしやすい地域をつくっていくボランティアである。2004年に「痴呆」という用語から「認知症」と改めたことを契機に厚生労働省が策定した「認知症を知り地域をつくる10ヵ年」キャンペーンの取り組みの一つとして認知症サポーター制度が開始された。この認知症サポーターを育成し、認知症になっても安心して暮らせる町づくりを目指す取り組みを認知症サポーターキャラバンと呼び、その運営は事務局である全国キャラバン・メイト協議会が行っている。厚生労働省は、認知症サポーターに期待されることとして以下の5項目を示している。

〈認知症サポーターに期待されること〉

- 1.認知症に対して正しく理解し、偏見をもたない。
- 2.認知症の人や家族に対して温かい目で見守る。
- 3.近隣の認知症の人や家族に対して、自分なりにできる簡単なことから実践する。
- 4.地域でできることを探し、相互扶助・協力・連携、ネットワークをつくる。
- 5.まちづくりを担う地域のリーダーとして活躍する。

### 認知症サポーターが実践している活動(平成30年度・地域ケア政策ネットワーク調べ)

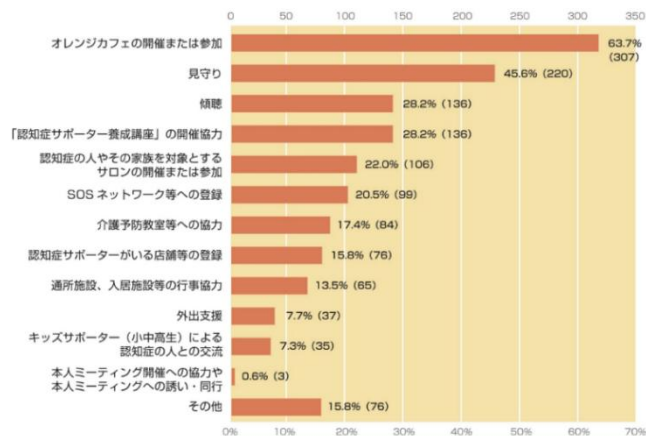


図1 (出典：認知症サポーターキャラバン(2025a))

認知症サポーターは見守りや傾聴、認知症の方や家族、地域住民が交流・情報交換をする場であるオレンジカフェの企画・参加など地域の特性やニーズに応じた活動をしている。近所に気になる人がいればさりげなく見守り、街中で困っている人がいたら手助けするなど、なにか特別なことではなく自分のできる範囲での活動も認知症サポーターの活動の一つに含まれる。

また、警察や消防、金融機関、スーパーマーケット、コンビニをはじめとする商店・企業や、交通機関など生活に密着した業種の人たちが認知症サポーターとなっており、認知症が疑われるお客さんへの適切な対応や、最寄り自治体の関係機関との連携を図ることで見守りや早期発見・対応に貢献している。

### 第3節 認知症サポーター養成講座

認知症サポーターになるには、自治体(市町村・都道府県)または全国的組織を持つ企業・職域団体(従業員が対象)が実施する認知症サポーター養成講座を受講する必要がある。

講座に必要な時間は90分程度と定められており、内容やその標準時間についても「認知症サポーターキャラバンとは」(15分)、「認知症を理解する(1)」(30分)、「認知症を理解する(2)」(30分)、「認知症サポーターとは」「認知症サポーターのできること」(15分)と大まかに基準が決まっている。「認知症を理解する(1)」では、「認知症とはどういうものか」、「認知症の症状」、「中核症状」、「行動・心理症状(BPSD)とその支援」について、「認知症を理解する(2)」では「認知症の診断・治療」、「認知症の予防についての考え方」、「認知症の人と接するときの心がまえ」、「認知症介護をしている人の気持ちを理解する」について解説するように決められている。このように、「認知症を理解する(1)」、「認知症を理

解する(2)」に関しては、どのような内容について解説するか項目が細かく定められているが、その他の「認知症サポーターキャラバンとは」、「認知症サポーターとは」「認知症サポーターのできること」については細かい内容の指定はない。この講座基準から、主に認知症への理解を深め、正しい知識を身に着けるような内容が中心となっており、認知症サポーターの役割や活動についての説明は比較的少ない構成となっていることが分かる。

また、基本カリキュラムには、対象者に応じて工夫を加えた構成とすることが求められており、「認知症の人への対応の仕方」については、ロールプレイングや寸劇などを取り入れることも推奨されていて自由度が高い。講座は、「認知症を理解する(1)」について十分に時間をとることの指定はあるが基本的には基本カリキュラムに則った内容での構成であればよいとされており、どのような手法で伝えるかなど具体的な実施方法については実施主体に委ねられている。

#### 第4節 キャラバン・メイト

キャラバン・メイトとは、「認知症サポーター養成講座」の講師役のことである。全国キャラバン・メイト連絡協議会に研修開催者を通じて登録されるシステムとなっており、登録者の情報は、認知症サポーター養成講座の実施を目的として市町村等自治体に提供される。

キャラバン・メイトになるには、6時間程度のキャラバン・メイト養成研修を受けることが必要である。キャラバン・メイト養成研修の実施主体は、認知症サポーター養成講座と同様に、都道府県・市町村等自治体、または全国的な職域組織・企業等の団体(介護サービス事業者及びその団体は対象外)。自治体の場合、年間10回程度(最低実施回数3回)を目安に、認知症サポーター養成講座を原則としてボランティアの立場で行える者であって、次のいずれかの要件を満たす場合に受講が認められる。

- ・ 認知症介護指導者養成研修修了者
- ・ 認知症介護実践リーダー研修修了者
- ・ 介護相談員
- ・ 公益社団法人 認知症の人と家族の会会員
- ・ 上記に準ずると自治体等が認めたもの(行政職員、地域包括支援センター職員、介護従事者、医療従事者、民生児童委員等)

企業・職域団体におけるキャラバン・メイト養成研修の受講対象者は、組織内で企業・職域団体が認めた者とされており、認知症サポーター養成講座を開催する場合も組織内の職員のみを対象としなければならない。研修内容について、基本的には認知症サポーター

キャラバンというサイト内の実施内容に則って行われることとされ、企業・職域団体においては企業等の特性を盛り込むことが求められている。

キャラバン・メイト養成研修の実施内容は、自治体向けと企業・職域団体向けに異なっている。内容は大まかに3つに分けることが出来、認知症サポーターキャラバンの基本情報(20~30分)、認知症サポーター養成講座の受講者に伝える内容(120分、「認知症サポーター養成講座」の「認知症を理解する(1)(2)」にあたる)は共通しているが、3つ目の内容がそれぞれ異なる。自治体では、「認知症サポーター養成講座の運営方法」(195分)として養成講座の企画運営に焦点を当てたグループワークや全国各地の講座運営の実施方法などを学び、企業・職域団体では「認知症サポーターのできること」として現場の対応などをグループごとにロールプレイを通して学ぶ時間がとられている。

### 第3章 先行研究・事例

#### 第1節 地域での認知症サポーター制度の活用

「認知症サポーター制度」を活用した地域住民主体の認知症支援についての研究として、板倉ら(2019)の研究を取り上げる。

板倉ら(2019)は、秋田県羽後町における地域住民主体の活動に着目し、地域包括支援センターが運営する事業であり認知症予防活動の住民グループである「若竹元気くらぶ」と、地域住民の自主活動として展開されている「うごまちキャラバンメイト・認知症サポーター協会」の取り組みを分析し、地域に根差した支援活動の実態を明らかにした。「若竹元気くらぶ」は活動開始当初、自分の認知症予防を目的にファイブコグ検査(認知機能検査)やレクリエーションなどの活動を行っていたが、活動を続けていく中で、地域での認知症啓発活動や認知症らしき方に対する「見守り」活動へと発展していった。一方、「うごまちキャラバンメイト・認知症サポーター協会」は、認知症の人とその家族の支援を目的に設立された組織であり、元保健福祉専門職を含む住民が中心となって、認知症予防、啓発、多世代交流など幅広い活動を展開している。

板倉らは、施設ではなく「地域」での活動であることの強みとして「介護保険に基づく活動ではないこと」、「活動が狭い意味での認知症啓発・予防ではなく地域づくりに及ぶこと」の2点を挙げた。介護保険に基づくサービスを利用するには、利用者は自分の認知症を認める必要があるが、羽後町の活動では、「健康づくり」や「認知症予防」を目的として参加しているといった意味付けが可能となり、初期の認知症で介護保険サービスを受けることに抵抗がある人や軽度の認知不安がある人などにとっても心理的ハードルが低く参加しやすい場となっている。また、活動が「声掛けチャレンジ」や「交流会」、「バザー」など多岐にわたることで、地域住民の繋がりが生まれ、地域における見守りや認知症支援に結びついている。

このように、認知症サポーター制度を基盤とした「地域」という場での活動は、認知症予防や啓発といった目的にとどまらず、地域住民の交流やネットワーク形成といった地域づくりの要素も含むことが特徴的である。介護保険サービスが及ばない層、いわゆる軽度の認知症に関する問題を抱える人や将来的な認知症予防に関心を寄せる人などにとってもアクセスしやすい場を提供するとともに、地域住民の相互支援やコミュニティ形成にも寄与している。一方で、認知症予防に関心はあるものの、自分に認知症の可能性が見つかってしまうことを恐れ、自らの認知機能検査には抵抗を示す住民も多く存在する。

板倉らの研究では、活動の焦点は主に「地域住民」と「地域包括支援」に置かれている。これに対し、本研究では認知症サポーター制度が事業所、特に小売業の場においてどのように活用されているかについて検討する。

## 第2節 小売業等における認知症患者支援

高齢化が急速に進む中で、企業・店舗においても認知症患者やその家族への対応が課題となっている。その中で、認知症サポーター制度の活用により認知症患者にやさしい店舗づくりを行う動きがみられる。厚生労働省が作成した資料「認知症サポーター活動事例(企業・店舗等)」では、平成28年度認知症サポーターキャラバン報告会より株式会社イトーヨーカ堂の取り組みが紹介されている。本章では、小売業における認知症サポーター制度を活用した認知症患者支援の実践例としてこの取り組みを取り上げる。

イトーヨーカドーでは、業務だけでなく私生活にも活かせるよう、取り組みの実行性・継続性を軸に各地域・店舗においてサポーター養成を進めている。認知症サポーター養成講座を実施し、認知症の基本的な症状、対応を学ぶことで高齢者・認知症患者に寄り添った接客が可能になり、見守り活動や従業員が付き添う買い物サポートなどが行われている。また、各自治体における「高齢者見守りネットワーク」への参画・地域包括支援センターや地域住民との連携強化や移動販売を通じた見守り活動など、店舗内外の関係機関と連携し対応する体制が整えられている。このような取り組みは認知症患者が安心して買い物ができる環境を提供し、認知症患者やその家族が安心して暮らすことのできる地域づくりに貢献している。また、講座受講後の変化として、意識の変化によるサービスの向上、苦情の減少、職場環境の改善などが挙げられ、認知症患者への対応だけでなく、他の顧客や従業員に対しても良い影響を与えていることが分かる。今後の課題としては、地域ニーズに合わせた地域連携、行政との締結、ネットワークの拡張・強化が挙げられた。

イトーヨーカ堂の事例は、小売業における認知症サポーター制度を実際に活用した例として従業員教育や地域連携の重要性を示している。一方で、個人情報の保護、プライバシー侵害の観点から、従業員がどこまで支援すべきかという介入の程度を課題に感じている声も存在する。この課題は、同資料の多摩信用金庫と株式会社宅配(水道検針業務)の取り組みにおいて共通しており、患者に対する適切な距離を保ちながら支援することの難しさが指摘された。金融機関である多摩信用金庫は、顧客の財産や生命に危機が及ぶ場合、本人の同意を得ることが困難なケースでは、個人情報を保護しながらどこまで開示することが出来るかという課題に直面する。株式会社宅配は、水道メータ検針や料金収納など地域住民の顔や姿を見て応対する業務を行っている会社であるが、近年個人情報やプライバシーの問題があり、見守りとプライバシー侵害の境目が課題として挙げられていた。

## 第4章 調査

### 第1節 調査概要

今回の調査では、高岡市が行っている「たかおか認知症パートナー宣言事業所」という制度に着目し、認知症サポーター養成講座を実施している高岡市役所および高岡市内の地域包括支援センターに制度についてのインタビュー調査を行った。また、同制度に登録している店舗の中から小売業の店舗を対象を絞り3店舗に制度の実態や課題に関するインタビューを行った。

「たかおか認知症パートナー宣言事業所」とは、認知症の方が安心して外出できるような対応や環境づくり、支える家族への支援等の取り組みを実施しており、その取組内容を市ホームページ等で紹介することに賛同する企業・店舗のことである。登録対象は、高岡市に事業所がある企業・店舗であり、前提として社員が認知症サポーター養成講座を受講していることが登録の必須条件となっている。

### 第2節 調査対象

#### ○講座の実施主体

- ・高岡市役所
- ・高岡市内の地域包括支援センター

#### ○小売業店舗

- ・ウエルシア高岡四屋店
- ・イオンモール高岡
- ・高岡市内のスーパーマーケット(ショッピングセンター内のテナント)

### 第3節 調査日時

#### ○講座の実施主体

- ・高岡市役所

日時：2025年7月15日 10:00~10:30

実施方法：対面

対象者：高岡市福祉保健部長寿福祉課 地域包括ケア推進係 主任 嘉指 美穂さん

- ・高岡市内の地域包括支援センター

日時：2025年11月21日 14:30~15:00

実施方法：対面

対象者：保健師、介護支援専門員 Oさん

○小売業店舗

- ・ウエルシア高岡四屋店

日時：2024年11月18日 15:00~15:25

実施方法：対面

対象者：店長 杉原 友高さん

- ・イオンモール高岡

日時：2024年11月19日 16:00~16:40

実施方法：対面

対象者：オペレーションマネージャー Sさん

- ・高岡市内のスーパーマーケット

日時：2024年12月17日 17:00~17:40

実施方法：対面

対象者：人事総務課長 Nさん

## 第5章 講座実施主体へのインタビュー

### 第1節 高岡市役所へのインタビュー分析

#### 第1項 講座の実施体制

高岡市では、平成19年から認知症サポーター養成事業が開始され、令和6年度末でサポーター数は2万3998人となった。開講対象は、団体・グループに限られており、申込書を高岡市役所または地域包括支援センターに提出する仕組みとなっている。地域包括支援センターに申し込まれた場合でも、開催前に計画書が市に提出されるため、市としてすべての講座の開催を把握できる体制が整っている。講座は市役所から依頼を受け、受講団体・グループがある地域を管轄している地域包括支援センターの職員が担当する。高岡市には地域包括支援センターが11か所あり、各センターに3~5名ほどのキャラバン・メイトが在籍しており、当日はそのうちの2、3名が講座を実施する。当日足を運ぶキャラバン・メイトの中には、各地域包括支援センターに1名以上配置されている認知症地域支援推進員<sup>(1)</sup>が含まれていることが多い。また、市職員もキャラバン・メイトとして年間3回程度、地域包括支援センター所属の認知症地域支援推進員とともに講師を務めることがあるそうだ。

#### 第2項 講座の実施形態

講座の実施形態については企業等からの依頼に応じて講師を派遣する場合と、市の事業として主体的に働きかけて実施する場合がある。広報活動としては市のホームページ等を通して認知症サポーター養成講座の周知を行っている。近年、高岡市では企業における認知症サポーターの養成数の減少が課題とされており、市の事業として年度別に重点的にアプローチをかける対象職種を設定し、今年度は特に金融機関を中心に取り組みを進めている。

実施方法については、全国キャラバン・メイト協議会が基本方針としている対面型式を採用しており、コロナ禍以降にオンライン実施が可能となったが、高岡市では一貫して対面で開催している。また、キャラバン・メイトの養成研修は県が全国キャラバン・メイト連絡協議会と共催で開催しており、市は実施主体ではない。

#### 第3項 講座の内容

認知症サポーター養成講座は、全国キャラバン・メイト協議会が定める基本カリキュラムに基づき、原則90分で実施されている。しかし、座学を1時間半受けることが難しい高齢者のみのグループや小中学校などでは、対象に応じて時間を60分や授業の1コマに短縮することも可能である。この場合もサポーターとして登録される。内容についても、認知症サポーターキャラバンが出している基本カリキュラムに則った内容での構成で行われ、認知症サポーター養成講座を行う意義や認知症の病態・治療について、対応方法など講師による説明が1時間程度、ワークシートを用いた個人・グループワークと発表が約30分という構成

である。一方的に講師の説明を聞くだけでなく、ワークシートなどの作業を通して受講者が主体的に考える時間が設けられている点が特徴的である。さらに、高岡市ならではの工夫として、高岡市の認知症関連事業の一環であるお出かけ安心シールの宣伝や体験、地域包括支援センターの案内が講座内に盛り込まれており、受講者が講座修了後からすぐに認知症支援に関わるような仕組みが整っている。

教材としては、全国キャラバン・メイト連絡協議会が作成したテキストを購入し受講者に配布するとともに、このテキストを基に高岡市や地域包括支援センターが対象別(大人、中学校、小学校)に作成したパワーポイント資料を用いて講義を行っている。また、全国キャラバン・メイト協議会が作成した DVD も教材として使用しており、対象が企業の場合業種ごとに特化したものを使い分けている。

教材として共通したテキストを使用しているため、講座を実施する地域包括支援センターごとに工夫がなされている。また、受講者の属性に応じて伝える手法を調整する点も特徴的である。高齢者向けには座学よりも寸劇などの視覚的情報を重視し、小学生や幼稚園児がクイズと一緒に本を読むことなどを通して体験的に学ぶことが出来るよう工夫されている。さらに、企業向けには業種ごとの DVD や企業の職員の一員としてどのようなことが出来るかを考える機会を設けている。このように、基本的な内容は異ならないが受講の対象や目的に応じて柔軟に伝え方に工夫を凝らすことで、より受講者の理解促進や生活や職務に生かすことができる実践力を身に着ける役割を果たしていると言える。

#### 第4項 講座修了後の評価とフォローアップ

講座修了時には、参加者アンケートが行われており、内容としては講座についての段階評価形式が中心となっている。「良かった」「非常に良かった」といった肯定的な評価が全体の8、9割を占めている。また、講座後のフォローアップとしては、全国的に「認知症サポーターステップアップ講座」という名前の講座が普及している。高岡市では令和3年度までこの講座を実施していたが受講者数が少ない等の課題があったため、令和4年度からは「地域つなぐ講座」をフォローアップの講座として位置付け、高岡市社会福祉協議会とともに実施している。この講座では、座学に加え、認知症のVR体験やワークショップが取り入れられており、より実践的に理解を深めることが出来る工夫がなされている。

#### 第5項 現状の課題と小売業における認知症サポーターへの期待

現状の課題としては、企業の認知症サポーター養成講座の受講数が伸び悩んでいる点である。嘉指さんは、今後の認知症サポーター事業の周知方法を再検討することで、より多くの人に認知症の理解を深めてほしいと語った。

嘉指さんは、小売業における認知症サポーターについて、小売業が日常生活に密接に関わる業種であることから、そこで働く認知症サポーターの存在が重要であると語った。小売業

で働く認知症サポーターの優しい対応によって、認知症の方の外出の機会を支え、見守りの中で安心して過ごすことができる環境を整えることが期待されている。また、必要時には地域包括支援センターなどの相談窓口につなぐ役割を担うことについても期待が寄せられている。

## 第2節 高岡市内の地域包括支援センターへのインタビュー

### 第1項 講座の実施体制

この地域包括支援センターには6名の職員が在籍しており、キャラバン・メイトはそのうちの4名である。当日は2名の職員が足を運ぶことが多く、一人がキャラバン・メイトであればよいため、もう1名はキャラバン・メイトであるか否かに関わらず、日程の合う職員が訪問している。認知症地域支援推進員がサポーター養成講座を中心として進め、もう一人が帯同するという形が多いようだ。

### 第2項 講座の実施形態

この地域包括支援センターでは、今年は2件の企業に向けた認知症サポーター養成講座が行われ、具体的にはスーパーマーケットと福祉介護系の企業である。特に接客担当の従業員が多く参加している印象であったそうで、また、店長代理などの管理職層も一部含まれていたとのことから、講座が現場レベルの知識・スキルの習得のみならず組織的な対応体制の整備にも関わるものとして位置付けられている可能性があると考えられる。今年講座を開催したスーパーマーケットでは、2年前にも講座を実施しており、今年講座の依頼があった同時期にチェーンの他店舗からも講座開催の要望があったため、本社からの講座受講の指示があったのではないかと考えているとOさんは語った。

### 第3項 講座の内容

教材としては、全国キャラバン・メイト協議会が作成したテキストとセンター独自のパワーポイントを使用し、全国キャラバン・メイト協議会作成のDVDも市から借りて活用している。講座の対象者別にスライドを使い分けており、高齢者向けには脳トレを取り入れている。これは、認知症に関する知識を学ぶ場としてだけでなく、受講者の認知機能の維持や認知症予防につながる実践的な場としても機能していることが分かる。

高岡市では、地域包括支援センターが高岡市から委託を受けて認知症サポーター養成講座を実施するという方式がとられているが、指導方法や講座内容について、市から具体的な指導などはなく、講座の指導方法や運営は主にキャラバン・メイト研修で学んだ内容をもとに行われているため、各地域包括支援センターの裁量に大きく委ねられていることとなる。

この地域包括支援センターでは、現時点で成人向けの講座において寸劇は実施していない。しかし、認知症地域支援推進員の会議で情報交換をした際には、他圏域の地域包括支援センターでは寸劇や認知症の症状の疑似体験など、より体験的に認知症について学ぶことができるような学習方法を導入しているという報告があったようだ。

#### 第4項 認知症患者が起こし得るトラブルと対応方法

小売業向けの講座では、店舗で認知症患者が起こし得るトラブルとその対応方法についての複数の事例が取り上げられ解説されている。具体的には、「レジの支払いに手間取って行列になってしまう」、「何を買いに来たのか分からなくなり店内をうろうろする」、「未精算のまま商品を持ち帰る」、「未精算の物を開けてしまう」などの事例が扱われており、これらはDVDの内容や日本認知症官民協議会が作成した「認知症バリアフリー社会実現のための手引き」の冊子「小売り編」を参考にしたという。この手引きは、キャラバン・メイト養成研修を受けた際に紹介があったそうだ。

対応方法としては、「支払いに手間取る」場合は、レジ応援をミーティングなどを通して事前に体制化しておきほかの顧客に迷惑をかけないようにすることや、金額を言葉だけではなく紙に書いて提示するなど視覚的にも理解しやすいよう配慮することなどが例として挙げられた。また、「未精算のまま商品を持ち帰る」や「未精算の物を開けてしまう」などの場合については、本人に悪意がないことを前提として、頭ごなしに否定・注意するのではなく、落ち着ける別室に誘導し家族に連絡するなど、冷静で本人を尊重するような対応が紹介されている。「何を買いに来たのか分からなくなり店内をうろうろする」などの事例では、「なにかお探しの物ないですか」等優しく声掛けし状況を確認してご案内または家族へ連絡するよう解説するそうだ。また、「突然怒り出す」などは講座内で特に扱われていないが、このケースでは、スーパーなどの騒がしい環境では余計興奮が落ち着かない場合があるため静かな場所に誘導し対応すること、対応する人間が変わると落ち着く場合もあるため他の従業員が対応してみることが有効であるそうだ。

これらの事例と対応方法は、一律の「正解」としてではなく、あくまで対応方法の一例として講座内で共有されていると話す。

#### 第5項 現状の課題と小売業における認知症サポーターへの期待

Oさんは認知症サポーター養成講座の運営に関する課題について、講座時間の確保の難しさを挙げた。地域住民や老人会などから認知症に関する知識や対応方法を学びたいという声が増加している。しかし、この場合、認知症サポーター養成講座を開くために住民を集めるというよりも、老人会や住民会など既存の集まりに呼ばれることが多いため、その集会の開催時間である60分で開講することとなる。そのため、Oさんは講座を90分行うことの意義をより効果的に伝えられるようになる必要があると述べた。現在、90分時間を確保することが難しい場合には、認知症サポーター養成講座ではなく認知症地域説明会として60分の講座を実施しているが、この場合認知症サポーターとしての登録ができないという課題が残っている。

小売業で働く認知症サポーターの活用について、Oさんは、近年セルフレジの導入が進むなど店舗の環境が変化していく中で、認知症の方に関わらず高齢者にとって新しいシス

テムに慣れたり覚えたりすることが難しい現状があり、そのような場面で優しく声をかけフォローすることなどを期待すると述べた。また、認知症の方でも目につきやすく分かりやすい陳列の工夫を取り入れることや、困っている人の買い物に付き添うなどの支援が有効だと語った。

また、認知症の方と接する際には、2024年に制定された「認知症基本法」によって広がりつつある「新しい認知症観<sup>(2)</sup>」を踏まえ、本人の意思や希望を尊重する姿勢が大切であると語る。認知症の人にも自分でできること、したいことがあり、支援する側が一方的に行動を決めたり、過剰に手助けや気持ちを押し付けたりするのではなく、認知症の方の声に丁寧に耳を傾けてサポートしていくことが必要だという。Oさんは温かく見守るという姿勢を重要視し、必要に応じて地域包括支援センターや行政機関に相談してほしいと語った。

## 第6章 小売業へのインタビュー分析

### 第1節 ウェルシア高岡四屋店へのインタビュー

#### 第1項 認知症サポーター制度導入の経緯と現状

ウェルシア高岡四屋店は、2022年の店舗のオープンと同時に認知症サポーター制度を導入し、当時認知症サポーター講座を受けた従業員6名が現在もサポーターとして活動している。新しく入った従業員には、講座の受講が強制されるのではなく、サポーターである従業員が軸となって教育や指導を行っているようだ。この店舗に限らず、ウェルシア薬局株式会社は事業方針の一つに「介護」を掲げており、認知症患者とその家族が安心して暮らせることを目的として、全店に認知症サポーター2名以上の配置を目指し講座の受講を進めていることから、会社全体の高齢化社会に対する高い意識がみられる。また、店内に「ウエルカフェ」と呼ばれる社会貢献活動を軸としたコミュニティスペースが設けられており、定期的に地域住民向けの認知症サポーター養成講座が開催されている。ウエルカフェでは、地域の住民が主体となって活動を行っており、過去には健康相談会や手話サークル、脳トレ・軽い運動のセミナーなどが行われた。

#### 第2項 認知症サポーターの活動実態

ウェルシア高岡四屋店の勤務形態はシフト制であり、営業時間が朝9時から深夜0時までであるため認知症サポーターである従業員が常に勤務できるとは限らず、不在の時間帯が発生する可能性もあるが、その際はその時間の店舗の責任者が対応することになっている。認知症サポーターとしての活動に関して、特に認知症患者を対応する専門のマニュアルなどは存在せず、従業員個人の対応に任せているが、ウェルシア薬局株式会社の社内マニュアルを基盤として対応するため、対応の質・方法は大きく異なる。認知症と思われるお客様は疑問があるとすぐに従業員に話しかけることが多く、認知症サポーターとしての活動は主にお客様から声をかけられた場合のみに限定されている。杉原さんは声をかけられた際には、ご案内や商品の説明などを丁寧にするよう気を付けていると話し、認知症患者に限らない対応の仕方だと言える。以前は、地域の行方不明になった認知症患者が店舗に来店した場合に警察に連絡をするという連絡網的な取り組みを行っていたが、ウェルシア高岡四屋店では現在この取り組みは行われていない。

店舗内でのトラブルは何度か発生しているが、どれも些細なトラブルであると話していた。以前、店内入り口付近のアルコールスプレーを使った際、液体が勢いよくはねて、高齢者自身の服にかかりトラブルになった事例があったという。

#### 第3項 認知症サポーター養成講座について

従業員向けの認知症サポーター養成講座はオープン時に開催された一度のみである。その後、継続的な講座受講は行われていないものの、ウエルカフェでの活動後に反省会を兼ねて従業員とのコミュニケーションをとって活動しており、受講済みの従業員に加えて未受講の従業員の学びの場としても機能していることが考えられる。講座は1時間から2時間で、認知症への理解を深めるものと、地域で助けを必要としている高齢者の手を取るような活動についての内容であった。また、認知症患者が行方不明になった際の連絡網の指導も行われた。

#### 第4項 認知症サポーターの活動における連携

第1項で記述したように、このウエルシア高岡四屋店では地域住民向けの認知症サポーター養成講座が行われており、これは富山医療生活協同組合から要請があり店舗内のウエルカフェスペースにて開催している。このような身近な地域機関とのコミュニケーションは行われているが、自治体や警察など地域全体を巻き込むような広い連携は現在行われていない。

#### 第5項 認知症サポーターの活動実態に対する所感

現在、ウエルシア高岡四屋店では認知症サポーター6名で活動しているが、その数において十分であると認識していた。これにより、現状では支援体制が安定していると考えられる。杉原さんは、認知症患者をサポートするうえで最も大切なこととして、「話を聞いてあげること」「困っていたら声をかけること」を挙げており、基本的なコミュニケーションを重要視していることが分かる。杉原さんは本人の自覚がない認知症らしきお客様が来店することが増加してきていると感じると話し、お支払いにかかる時間や動作、商品を探している際に意図がうまく伝わらないという場面を挙げた。例えば、「洗剤はどこか」と尋ねられた際にお風呂・衣服売り場にご案内したものの、よく聞くと実際に探していた商品は体を洗うボディソープだったという経験が語られた。このような場合、相手の意図と相違があっても再びよく話を聞くとしたように、相手の行動に合わせた接客を心掛けているという。

また、講座を受講したことにより、認知症への理解が深まったことで、店舗としてどのように支援していくかを考える契機となったとの回答を得られた。講座が心理的な効果をもたらし、従業員の意識の向上につながっていることが分かる。一方で、杉原さんは講座だけで本当の支援やサポーターとしての役割を完璧にできているとは言えず、まだまだ手探りで活動していると語った。

#### 第6項 課題

杉原さんは課題について、認知症サポーターの活動はまだまだ氷山の一角でありもっとこのような患者さんがいるということを知ってほしいと語った。この発言から、認知症サポーター制度が一定の効果を発揮している一方で、社会全体での知名度や支援体制の整備がまだ不十分であると感じていると考えられる。

## 第2節 イオンモール高岡へのインタビュー

### 第1項 認知症サポーター制度導入の経緯と現状

認知症サポーター制度導入の経緯については、イオンモールという株式会社全体として、認知症サポーターの養成講座を受けて資格を取るという方向性が数年前に決まったことに由来する。イオンは2007年から高齢化社会への対応の一環として厚生労働省とNPO法人「地域ケア政策ネットワーク」が推進する「認知症サポーター100万人キャラバン<sup>(3)</sup>」に小売業として初めて全社的に参画した。その中で、イオンモール高岡としても、認知症患者を含め来店する多様なお客様一人一人に対して適切な対応をとることが出来るようになることを目的として認知症サポーター制度が導入され、2022年の夏に第1回の認知症サポーター養成講座が開催された。また、「やさしい取り組み」を行っているという宣言を出すことによって、様々なお客様が利用しやすくなるという点から、イオンモール高岡の館の責任者がたかおか認知症サポーター宣言事業所に加入することを決めた。制度の導入以前に、「帰る場所が分からない」や「なぜ来たのかわからない」など館内を迷っているお客様へ、どのように対応すべきかという課題があった。

認知症サポーターの人数は、異動などの理由から全体としての正確な人数は把握できていないが、2023年に行われた認知症サポーター養成講座では、イオンモールのスタッフから24名、メンテナンス会社などの協力会社の方々、一部のテナントのスタッフが受講した。イオンモール事務所では、職階や部署は関係なく基本的に全員が受講するという方針で、タイミングの合うスタッフが受講している。

### 第2項 認知症サポーターの活動実態

イオンモール事務所の職員はほぼ全員が認知症サポーター養成講座を受講しているため、認知症サポーターが常に店舗にいる状態となっている。

インタビュー先のイオンモール事務所の業務は、不動産業であり、商業施設の運営管理を行っている。店頭での販売・接客はしていないため、トラブルを受けて駆け付けるという形をとっており、受動的な対応に限定されている。主に、迷子などの館内で起こったことに加え、テナントの店舗の方で処理しきれない事案が発生した際に駆け付け対応することになっている。認知症患者を対応する専用のマニュアルは存在しないが、基本的に対応の際は1人ではなく複数人で対応することになっている。その際はイオンモール事務所のスタッフだけでなく、警備員やメンテナンス会社の従業員なども一緒に対応に当たること、サポートを補完しあえる体制を構築していると話しており、組織全体として認知症患者の支援を行う仕組みが整えられているといえる。しかし、Sさんが認識している中で、今まで認知症患者が来館して大きなトラブルになったことはないとのことだった。

認知症患者は外見からの判断が難しいため、支援を必要とする場面に遭遇すること自体が少ない。そのため、実際に活動することは、帰り道が分からなくなったときや患者の家

族から館内ではぐれたと相談を受けたときなどの特定の状況に限定されており、頻度としては多くないと考えられる。Sさんは、認知症患者と接する際に「認知症患者の認識を否定しない」という姿勢を重要視している。これは認知症サポーター養成講座の中で学んだ知識に基づいており、認知症患者が自身の認識・状況を正しいと思い込んでいる場合に、従業員がそれを否定することで患者が混乱してしまうことがあるという理解からきている。認知症患者の認識を受け入れたうえで、他に読み取れる情報がないかを常に心掛けていると語った。一方で、認知症だからといって特化したような対応をしているわけではないと話し、認知症患者への対応もあくまで多様なお客様への接客の延長線上にあるという認識を示した。

### 第3項 認知症サポーター養成講座について

認知症サポーターの養成について本社からの一定の基準のようなものはないが、会社の方針として認知症サポーター養成講座受講を促進する動きがあり、2024年には対面の講座だけでなく、WEBでの受講が開始された。講座を主催しているのは高岡市福祉保健部高齢介護課(現高岡市福祉保健部長寿福祉課)である。

Sさんは愛知県で一度講座を受講し、現在のイオンモール高岡に来てからもう一度講座を受講した経験から、講座の根本的な内容においては共通しているが、指導方法が市によって異なっていると語った。2022年に受けた講座では、講師である市の職員が寸劇を行い、場面ごとにどのような方法で接するのが適切かを実践的に伝える取り組みが行われていた。このように、具体的なシミュレーションを通じて適切な対応方法を学ぶことで、実際に自分が対応する際のイメージがしやすくなると考えられる。

### 第4項 認知症サポーターの活動における連携

イオンモール高岡では、認知症患者が家へ帰る道が分からなくなった等の店舗単独では解決できない事案が発生した場合に警察との連携を行っている。逆に警察から情報提供を受け、行方不明になった認知症患者を館内で捜索する場合もあり、警察と密接に協力しあう体制が整っており、認知症患者への迅速な対応が可能となっていることがうかがえる。

### 第5項 認知症サポーターの活動実態に対する所感

認知症サポーターの人数について、人の入れ替わりがあるため、常に十分な状態であるとは言えず更新していく必要があると感じているようだ。

Sさんは認知症患者をサポートするうえで重要なことは「知る」ことだと話す。認知症患者の状況や特徴を理解し、多くの人が知識や考え方を身に着けることで、接し方も変化し、従業員と認知症患者、双方のストレスの軽減につながると述べた。また、高齢化が進

む中で、イオンモール高岡のような幅広い年齢層が利用する施設では、店舗全体として認知症サポーター制度などの認知症に対する取り組みを推進していく必要があると語った。

#### 第6項 課題

Sさんは、認知症サポーター制度の認知度の低さを課題として挙げた。この制度がどこまで知られているのか、どれだけの人々がこの制度の存在を認識しているのかについて懸念を示している。高齢化が進み、接客業を含めた様々な業種で認知症患者と接する機会が増加すると予想される中で、認知症サポーター制度の普及が重要であると語った。

### 第3節 高岡市内のスーパーマーケットへのインタビュー

#### 第1項 認知症サポーター制度導入の経緯と現状

様々なお客様を迎えるにあたって、従業員も認知症の理解を持つ必要があるということから、会社として認知症サポーター制度を導入した。たかおか認知症サポーター宣言事業所に関しては、2年前に会社の富山エリアを担当している部署から、この店舗は認知症サポーターの活動を行っているという理由で声が掛かり登録に至った。認知症サポーター制度導入以前に認知症関連の大きなトラブルはNさんが知る限り全くなかったそうだ。

認知症サポーターの人数については記録がなく、2年前に実施した講習を受けた人数が約100人であるということだけが明確であり、実際の人数はもっと多いと予想される。店舗を営業しながら認知症サポーター養成講座を全員が受けることは難しいため、社員と長時間勤務しているパートタイムの従業員に限定して講座を受講した。

#### 第2項 認知症サポーターの活動実態

店舗の労働形態はシフト制であるが、認知症サポーター養成講座を受講した責任者の誰か一人は店舗にいるため、認知症サポーターは常にいることになる。

認知症サポーターの活動については、認知症患者だから認知症サポーターが駆け付けるというような形はとっておらず、店内で事故などの問題が起こった際に駆け付けたらたまたま認知症らしい方だったというような、一般的なトラブル対応の延長線上に位置づけられている。認知症に特化した支援を行っているのではなく、日常業務の中で偶発的に支援する形となっていることが読み取れる。マニュアルは存在しないが、認知症サポーター養成講座で適切な対応方法を学ぶ機会が存在すると話していた。この店舗はショッピングセンターの中の一テナントであるため、ショッピングセンターの事務所のマネージャーに対応を任せる場合もあるが、営業時間はこの店舗の方が長いため朝や夜遅くの対応は店舗単独で行う。

実際に店舗内で起こるトラブルでは、半年に2回ほど認知症の可能性のある方が「歩きながら排泄する」といった問題が発生する。しかし、Nさんは、この出来事について特別なトラブルであるとは認識していないと述べている。不特定多数の顧客が訪れる商業施設において、日々想定外の出来事が起こるため特に珍しいことではないと語っており、一つ一つの出来事を特別視せずに受け入れ、柔軟に対応している現状が考えられる。

Nさんは、例として高齢者の方が売り場でお菓子を食べている場면을挙げ、そのような場面に遭遇してはじめて「この人、認知症だ!」と判断するのではなく、養成講座でこのような事例を見てもしかすると認知症の方かもしれないから声掛けには注意した方がいいかなと思うと話した。Nさんはこのような認知症の方への対応について、「子供と話すとき、視線を合わせるためにしゃがむようなイメージ」と表現し、怪我をしてお支払いに時間がかかっている人だったら少し待とう、高齢の方だったら理解しやすいようゆっくり

話そうなどの意識の一つだと話し、認知症の方だからという考え方ではないと語った。このことから、だれに対しても行うコミュニケーション調整の一部のように捉えていることが分かる。問題に対して対応する際も、問題を起こした本人が認知症なのかという判別は特に行わないとのことから、認知症患者を不特定多数の中の1人として捉えていることが分かる。以上のような対応方法は、問題行動をしている人に対し、認知症である可能性を感じながらも、認知症かどうかを確かめることはしない、すなわち、認知症というラベルを宙に浮かせた対応だと言える。

### 第3項 認知症サポーター養成講座について

養成講座において、新しく店舗が建つときなどに訓練・研修の一つに認知症サポーター養成講座の受講が組み込まれているが、その後の講座の頻度や受けるべき人数などは本社からの指示はない。

地域包括支援センターから派遣された講師が講座を担当した。講座は1時間半ほどで、状況とその際に望まれる対応例の映像や、その状況に対する自身の行動について考えグループディスカッションでの共有などを行ったそうだ。また、Nさん自身が認知症サポーター養成講座の講師役であるキャラバン・メイトであるため、地域包括支援センターから講師を招くことなく店舗単独で継続的にサポーターの養成を行うことが可能となっている。

人事部長であるNさんは、認知症サポーター講座を受けるのも従業員として色々なお客様に対応するための知識の一つとして持っておいてほしいというイメージで受けしてもらったと語った。知識を持っておくことで、もし認知症患者が来店した際には「変な人」ではなく「そういう人かもしれない」と認識できると話しており、Nさんは認知症サポーター養成講座を実践的なプログラムではなく、接客時における認知症患者への理解を助けるための「心構え」を提供するものであると捉えていると考えられる。

### 第4項 認知症サポーターの活動における連携

現在警察との連携は家に帰れなくなった場合など緊急時のみであるが、警察や地域包括センターからの要請があれば引き受けると協力する姿勢を示していた。

### 第5項 認知症サポーターの活動実態に対する所感

サポーターの人数はあまり重要視しておらず、知って悪いことではないため今後家族が認知症になる可能性も含めて、できる限り多くの人を受講できるような機会をつくっていきたいと話した。

Nさんはサポートする際、話を聞いて一人一人に合わせた対応をすることが最も大切だと考えている。認知症患者や高齢者に対してこれが出来ないなどの先入観を持たず、一人

一人に出来ることと出来ないことがあることを踏まえた柔軟な対応を心掛けている。また、このような先入観に基づく過度な対応は、時に不適切な場合があり相手に不快感を与えてしまうケースがある。年齢や見た目で判断せずに、一人一人の特性を尊重する姿勢が接客において重要であることが示された。また、従業員の理解があることで、患者本人も安心して買い物に来られるだけでなく、サポートしている家族も安心できるのではないかと述べた。その結果、患者が普通の生活を送れるようになり、症状に改善が見られる可能性がある。患者の家族に関しても、一人で負担を抱えなくて済み、精神的な負担の軽減が期待できる。このような効果が接客業に求められていると思うと語った。

## 第6項 課題

認知症サポーター制度の導入や認知症患者への対応についてNさんは、対応の線引き、再訪、従業員の感情の3つを課題として挙げた。まず、対応の線引きが難しく過度な対応を行うと次回以降も同様の対応を期待される可能性があるため、認知症の方にはするけど通常のお客様にはしないといった対応もできず、会社ができることの範囲内で対応を行うこととなる。小売業という立場では、特徴の一つとして受け入れつつ一般客への対応と変わらない範囲でその方に合わせた柔軟な対応することが求められる。また、問題が解決しても同じ方が後日また来店し、再び見守りが必要なケースもある。ここから、一時的な対応が根本的な解決には至っていないことが分かる。さらに、従業員が対応に強い思いを持ちすぎると精神的な負担が大きくなるため、適度な距離感を保つ「ドライ」な対応が必要になると語った。

## 第7章 考察

### 第1節 「特別視しない」「自尊心を傷つけない」という対応

本調査から、認知症患者への対応は一般客への対応と必要以上に区別されていないことが明らかとなった。インタビュー対象の小売業3店舗ともに、認知症患者への対応は特別な扱いをするのではなく、基本的な接客スキルやコミュニケーションを基盤とした「自然な関わり」が実践されており、一般客への対応の延長線上に位置づけられていた。例えば、ウェルシア高岡四屋店では、丁寧な案内や「話を聞くこと」「困っていたら声をかけること」など認知症に特化しない対応が行われていた。イオンモール高岡では、認知症患者への対応は多様なお客様への接客の延長線上にあるという認識が明らかとなった。また、高岡市内のスーパーマーケットにおいても、不特定多数の顧客が訪れる商業施設において一人一人に合わせた柔軟な対応が行われている現状がある。

このような姿勢には、接客における過度な配慮がかえって差別をされていると感じさせ、相手に不快感を与えるリスクを軽減しているとも解釈することができる。また、認知症が見た目では判別できないという特性が、このような対応の在り方に大きく影響していると考えられる。インタビュー時、3店舗とも実際のトラブルがあったかという質問に対して考え込むような様子があった。この様子からも、認知症患者によるトラブルと特別視して捉えてはならず、認知症患者を不特定多数の1人に過ぎないと考えていると言えるのではないだろうか。

さらに、高岡市役所の嘉指さんはインタビュー内で、講座の中で認知症の方と接する際の基本姿勢として「自尊心を傷つけない」という部分があり、対応方法として解説されていると語っていた。また、講座を修了した人に受講の証として配布するサポーターカードにも基本姿勢が記載されていることから、「自尊心を傷つけない」という言葉がより多く目につくようになっており、重要視されている部分であることが確認された。これにより、3店舗で共通して見られた一般客と必要以上に区別しないという対応は、講座を通じて構成された共通認識に基づくものである可能性が高いと考えられ、認知症サポーター養成講座が大きな効果を発揮していると言える。

このような現場の対応は、第2章第2節で述べた、厚生労働省が掲げている「認知症サポーターに期待されること」の内容、すなわち、認知症に対して正しく理解し偏見を持たず、自分のできる範囲で手助けするという役割にも合致していると言える。

### 第2節 地域連携の必要性和支援の線引き

先行事例のイトーヨーカ堂では、地域連携の強化やどこまで介入して支援すべきかという課題が指摘されていた。

地域連携の強化に関しては、高岡市役所の嘉指さん、高岡市内の地域包括支援センターのOさんも言及しており、小売業に対して、必要時には相談窓口につなぐ役割を担い地域連携

の主体となることを期待していた。しかし小売業3店舗へのインタビューから、現状小売業の現場において日常的に地域と連携する場面は少ないことが明らかとなった。ウエルシア高岡四屋店のインタビュー内では富山医療生協が店舗で地域住民向けの認知症サポーター養成講座を開催しているという話があったが、これは地域住民への啓発的な取り組みであり、認知症患者本人を支援するという点では直接的な取り組みとは言い難い。他の2店舗は現在外部との連携は主に緊急時の警察への通報のみに限定されている。ただし、警察を介することで結果的に必要な支援につながるケースも存在するため、現時点では警察が地域連携の起点として一定の役割を果たしていると評価できると考える。

一方、どこまで介入して支援すべきかという課題に関しては、企業・店舗の中でも金融業や検針業務など、通常業務内で顧客のプライベートゾーンに踏み込む必要のある職種に限定されており、警察と連携する場合など特定の状況でのみ情報を入手する必要のある小売業においてはあまり問題となっていないことが考えられる。また、入手した個人情報については、認知症と関わらずそれぞれの企業に存在する個人情報保護管理に則った処理が行われている現状があると考えられる。

しかし、不特定多数を顧客とする小売業では、金融業や検針業務とは異なった意味で対応の線引きという問題が存在することが本調査で明らかとなった。一度過度な対応を行うと次回以降も同様の対応を期待されることがあり、対応の難しさが指摘された。そのため1人の顧客に割ける時間にも制約がある中で企業側の負担が大きくなり、業務運営に支障をきたす可能性も考えられる。また、過度な対応を行わない場合でも、患者やその家族が店舗の対応に安心し、結果としてお店に頼りきりになってしまうことが考えられる。

### 第3節 小売業における認知症対応の柔軟性と課題

課題として小売業3店舗のインタビューで挙げられた、認知症サポーター制度の知名度の低さ、対応の線引き、認知症患者の再訪、従業員の感情に加え、以下の課題が考えられる。

本調査では3店舗とも具体的なマニュアルが存在せず個人の経験やスキルに大きく依存している実態が明らかとなった。また、マニュアルがないことに加え、継続的な学習機会が設けられていないため、知識の更新が行われないことや記憶の風化などが課題として挙げられる。トラブル事例が少なく実践の機会も限られていることから、実際に問題が起きた際に十分な対応ができるのかは疑問が残る。

一方で、認知症患者の症状やBPSDは個人によって異なるため、画一的な対応マニュアルに頼らず、職員ごとに柔軟に対応を工夫することは、むしろ一人一人の患者に適した支援につながる可能性があるとも考えられる。また、高岡市内の地域包括支援センターのOさんは、トラブルへの対応方法について「正解」はなく、あくまで対応方法の一例として紹介していることを強調していた。これは、認知症患者の症状やBPSDの現れ方、店舗の環境などによって対応方法などは大きく異なるため、講座では「正解」として対応方法を教える

ことを目的とするのではなく、現場の職員が状況に応じて判断・対応することができるような視点や基本的で柔軟な考え方を身に着けることが重視されていると解釈できる。特に、対応方法の一つとして挙げられていた優しい声掛けや視覚的情報の提供、静かな環境への誘導などは、認知症の人の不安や混乱を和らげ、BPSD を軽減する働きを持つ。小売業の現場における対応は、医療や福祉とは異なる形で、日常生活の中での認知症のケアの役割の一端を担っていると言うことができるのではないか。

また、認知症は外見から判断することが難しいため、何らかの問題行動を起こした人に対してのみ対応が行われやすく、その結果、行動を起こさない認知症患者が支援の対象に入らずに見過ごされてしまう可能性が高い。本調査でインタビュー調査を行った店舗の対応は、認知症患者を明確な行動から判断し対応するという方式をとっているため、こうした問題行動を起こさない患者を見逃してしまう傾向が特に強くなると考えられる。問題行動を起こさない認知症患者は、明らかなトラブルを起こさないために「問題がない人」として扱われるが、同じものを何度も買ってしまったり店内で迷子になってしまったりなどの静かな困りごとを抱える。このような静かな困りごとを見逃してしまうと、生活の質の低下や支援につながらずに認知症が進行するなどのリスクが考えられる。店舗は、そのような認知症患者に必要な支援につなぐ役割を担い得るのではないだろうか。そのため、小売店で働く認知症サポーターは小さな違和感を見逃さない視点や仕組みを持つことが必要となる。

#### 第4節 先行研究の視点から見た小売業の認知症支援

板倉ら(2019)の先行研究では、認知症サポーター制度を基盤とした地域活動が地域住民の日常的な交流やネットワーク形成に発展していることが示された。一方で本研究の小売業の現場では、住民同士の組織的な交流とは異なり、買い物という日常生活の中での断片的な関わりにのみ限定される。しかし、その断片的な関わりの中での対応が、認知症患者の「外出のしやすさ」や「社会との接点」を支える役割を担っている。小売業の現場は認知症患者が日常的に訪れる場所であり、介護保険サービスでは把握しづらい「静かな困りごと」が表れやすいという特徴をもつ。これは、先行研究の「介護保険サービスを受けることに抵抗がある人や軽度の認知不安がある人」などの裾野にいる人がアクセスしやすい場という視点と一致する。小売業はこのような裾野にいる人の静かな困りごとを拾うことができる唯一の環境としての役割を果たすことができる。

また、板倉ら(2019)は、予防には興味があるが自らが認知機能検査を受けることに対しての抵抗感を示す者がいることを指摘した。この背景には認知症と診断されることによる、自分の将来に関する不安はもちろん、社会的に特別な存在として扱われることの恐怖や負のイメージがあると考えられる。本研究の小売業へのインタビューからは、認知症だからと言って特別視せずに対応するという接客の姿勢が共通して確認された。この対応は、認知症患者を「特別な存在」として周囲と区別して扱わず、日常の接客の延長として受け止めている

点が特徴的である。このような現場の対応姿勢は、認知症に関するレッテル化や差別を生まれにくくし、認知症であることが周囲に知られても過度な不安を感じずに済む環境づくりに寄与していると考えられる。そのため、「認知症と診断されることの抵抗感」や「認知症患者として扱われることへの恐れ」を一定程度和らげる可能性があると考ええる。また、高岡市内のスーパーマーケットで見られた認知症というラベルを宙に浮かせた対応は、この自身の認知機能を調べられることに抵抗感を示す者が存在する社会において、あえて社会的なラベリングを避け、本人の受け止め方に配慮した関わりを可能にするという点で、適合した対応のかたちだと言える。

## 第5節 認知症患者との関わり方

高岡市内の地域包括支援センターのOさんへのインタビューでは新しい認知症観を踏まえ「過度な手助けは善意の押し付けになる可能性があり、本人の声に丁寧に耳を傾けるべきだ」という指摘があった。また、高岡市内のスーパーマーケットで働くNさんへのインタビューの中でも、「過度な対応で不快感を与えることが無いよう、先入観を持たずに柔軟に対応する姿勢」が見られた。これらの発言は、サポートする側の善意でした行動が、かえって本人の尊厳を傷つける結果になったり本人の主体性を損なわせてしまったりする可能性があることを示している。認知症患者は記憶や判断力の低下がある一方で、「自分でしたいこと」や「自分でできること」という意思を持っている。そのため、支援を行う際には、サポートする側の考える「必要とされる支援」と「善意の押し付け」のバランスをどのように見極めるかが重要な課題となってくる。この考え方は、医療・福祉分野で提唱されている「パーソンセンタードケア」の考え方と共通しており、認知症患者を尊重し、相手の立場に立って考え、ケアを行うという姿勢が、認知症患者との日常的な関わりの中で適切な支援につながることを示唆している。小売業の現場では、相手の困りごとを素早く察知し対応することが求められるが、必要とされる支援を行いつつ、本人のやりたいこと・できることに耳を傾け、本人の意思を尊重する姿勢が重要となる。例として、支払いに手間取った場合に、代わりにお財布からからお金を出すのではなく、コミュニケーションをとりながら、金額を紙に書いて視覚的に理解を助けることやお金を全てトレーに出しお金を払いやすいようにするなどの手助けが挙げられる。(第5章第2節第4項参照)

以上のように、認知症患者をサポートする際には、サポートする側の単なる親切心だけではなく、相手に寄り添いつつも、どこまで関わっていくかという支援の距離感を調節する意識が必要となる。今後小売業の現場においても、このような視点を踏まえた支援の在り方がより重視されていくと考える。

## 第6節 認知症サポーター制度の展望

認知症サポーター制度は、地域における認知症理解を広げる重要な基盤として重要な役割を果たしている。本研究の対象である小売業という場合は、日常生活に密着したサービスであり医療や福祉とは違う形で「日常の中の接点」として機能している。そのため、認知症サポーター制度が普及し見守りの輪が広がることは、認知症患者や家族が安心して過ごすことができる環境づくりに寄与している。

実際に認知症サポーター養成講座を受講したり、小売業店舗の従業員の方へのインタビューを行ったりする中で、講座を受けて「すぐに適切な対応ができる」ようになるとは限らないものの、症状や行動の特徴を知っておくことで、接客時の心の余裕や様々なトラブルへの落ち着いた判断につながると感じた。特に本調査でみられた特別視しないという対応は、相手への不快感や区別されることへの抵抗感、不安を軽減する効果を持つと考えられる。また、小売業の現場は認知症としての問題行動以前の段階での接点としても機能することが考えられる。

さらに、認知症サポーター制度は企業内部にもプラスの影響を及ぼす可能性がある。講座受講により従業員の接客スキル向上や店舗環境の改善につながり、企業としての社会的評価の向上にも寄与する。加えて、講座の受講は従業員個人に対しても将来的なメリットを持つ。認知症はだれにも起こりうることであり、今後家族や身近な人が認知症になる可能性は決して低くないため、講座で認知症に関する知識を持つておくことが将来的に大きく役立つ可能性がある。本調査では、講座の受講対象が主に社員や長時間勤務のパートに限定されている店舗が多かったが、アルバイトとして働く学生などにとっても学んで損になることはなく、受講対象を広げていく意義は大きい。

以上より、認知症サポーター制度が小売業という場に広がることは、認知症になっても安心して暮らし続けることができる地域づくりに大きく貢献している。制度がさらに普及することで、認知症になることへの過度な恐れや生活していくことへの不安を軽減し、当事者のみならず誰もが安心して住み慣れた地域で生活を続けられる環境の実現につながると考える。

## 注

(1)2018年度からすべての市町村に配置されている。各市町村の認知症施策の推進役、地域における認知症支援ネットワーク構築の要役。

(2)認知症になったら何もできなくなるという考え方ではなく、認知症になってからも、一人一人が個人としてできること・やりたいことがあり、今まで住み慣れた地域で周囲の人々とつながりながら、希望を持って自分らしく暮らし続けることができるという考え方。

(3)2004年に「痴呆」という用語から「認知症」と改めたことを契機に厚生労働省が策定した「認知症を知り地域をつくる10ヵ年」キャンペーンの取り組みの一つとして、「認知症サポーター」を全国で100万人育成することを目標に推進されてきた。この目標は平成21年5月31日時点で達成している。

## 参考文献・URL

- ・板倉有紀, 2019, 「地域での認知症支援を促進する認知症予防活動—秋田県羽後町の社会福祉士と退職した保健師による二つの取組—」板倉有紀・伊藤和恵・佐藤美智子・佐藤はま子・大田秀隆『社会学年報』  
([https://www.jstage.jst.go.jp/article/tss/48/0/48\\_151/\\_article/-char/ja/](https://www.jstage.jst.go.jp/article/tss/48/0/48_151/_article/-char/ja/) 2026年1月9日取得)
- ・イオン株式会社, 2025, 「人にやさしいお店づくり」  
([https://www.aeon.info/sustainability/social/heart\\_bldg/](https://www.aeon.info/sustainability/social/heart_bldg/) 2025/07/13 取得)
- ・厚生労働省, 2025a, 「認知症サポーター」  
(<https://www.mhlw.go.jp/stf/seisakunitsuite/bunya/0000089508.html> 2025/07/13 取得)
- ・厚生労働省, 2025b, 「介護保険法」  
([https://www.mhlw.go.jp/web/t\\_doc?dataId=82998034&dataType=0&pageNo=1](https://www.mhlw.go.jp/web/t_doc?dataId=82998034&dataType=0&pageNo=1) 2025/07/13 取得)
- ・厚生労働省, 2025c, 「認知症サポーター活動事例(企業・店舗等)」  
(<https://www.mhlw.go.jp/content/12300000/001323500.pdf> 2025/07/13 取得)
- ・厚生労働省, 2025d, 「『認知症を知り地域をつくる10ヵ年』の構想」  
(<https://www.mhlw.go.jp/topics/kaigo/dementia/c01.html> 2025/07/13 取得)
- ・厚生労働省, 2025e, 「認知症施策推進総合戦略(新オレンジプラン)～認知症高齢者等にやさしい地域づくりに向けて～」 ([https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/kaitei\\_orangeplan\\_gaiyou.pdf](https://www.mhlw.go.jp/file/06-Seisakujouhou-12300000-Roukenkyoku/kaitei_orangeplan_gaiyou.pdf) 2025/07/13 取得)
- ・高岡市, 2025, 「たかおか認知症パートナー宣言事業所」  
(<https://www.city.takaoka.toyama.jp/soshiki/koreikaigoka/2/1/8/5073.html> 2025/7/13 取得)
- ・日本認知症官民協議会, 2025a, 「企業・団体における認知症の顧客等への具体的な対応事例と実態/自治体との連携」([https://ninchisho-kanmin.or.jp/dcms\\_media/other/%E8%B3%87%E6%96%99%EF%BC%93%E3%80%80%E4%BA%8B%E5%8B%99%E5%B1%80%E8%AA%AC%E6%98%8E%E8%B3%87%E6%96%99.pdf](https://ninchisho-kanmin.or.jp/dcms_media/other/%E8%B3%87%E6%96%99%EF%BC%93%E3%80%80%E4%BA%8B%E5%8B%99%E5%B1%80%E8%AA%AC%E6%98%8E%E8%B3%87%E6%96%99.pdf) 2025/07/13 取得)
- ・日本認知症官民協議会, 2025a, 「認知症バリアフリー社会実現のための手引き 小売編」([guide\\_retail.pdf](#) 2025/01/14 取得)
- ・認知症サポーターキャラバン, 2025a, 「認知症サポーターの活動」  
(<https://www.caravanmate.com/activities/> 2025/07/13 取得)
- ・認知症サポーターキャラバン, 2025b, 「認知症サポーター養成講座基準」  
([https://www.caravanmate.com/dcms\\_media/other/basic\\_curriculum.pdf.pdf](https://www.caravanmate.com/dcms_media/other/basic_curriculum.pdf.pdf) 2025/07/13 取得)

- ・ 認知症サポーターキャラバン, 2025c, 「認知症サポーター養成講座カリキュラム及び時間配分について」 ([https://www.caravanmate.com/dcms\\_media/other/2108supporter-curriculum.pdf](https://www.caravanmate.com/dcms_media/other/2108supporter-curriculum.pdf) 2025/07/13 取得)
- ・ 認知症サポーターキャラバン, 2025d, 「キャラバン・メイト養成研修について」 (<https://www.caravanmate.com/education/> 2025/07/14 取得)